

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成23年5月27日～平成23年6月2日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	1 件	212 件	6 件	0 件	64 件	0 件	283 件
	地方分	44 件	33 件	1 件	0 件	0 件	0 件	78 件
	合 計	45 件	245 件	7 件	0 件	64 件	0 件	361 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	90 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	271 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	0 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	平成23年度の年金額が物価スライドにより0.4%引き下げられた。現在、震災の影響で価格が上がっているものも多い。高齢者は年金だけが収入であり、わずかでも下がる生活するのが大変である。年金額を減らさないようにして欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	妻を健康保険の扶養にしようとしたが、妻の年収が私(夫)の年収の2分の1を超えているという理由で扶養にできなかった。妻の月収は7万円であるが、夫の年収が多ければ、妻が10万円の月収であっても扶養にすることができる。低所得者の基準を見直して扶養にできるようにして欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	遡って障害基礎年金を受け取ることとなり、今まで納めてきた期間の保険料が遡って法定免除され還付となった。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられる。法定免除期間の追納もできるが、加算金が付く場合もある。法定免除にするか、納付したままにするかを選択できるよう制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	国民年金の免除期間について、保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)したが、納める順番を最も古い4月分ではなく、5月分を納めたため、一度保険料が還付となった。再度4月分を納付しようとしたが、年度が変わったため加算金の部分が増えてしまった。4月分として領収するか、そのまま5月分として領収できるよう制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	年金と雇用保険の調整については、雇用保険を1ヶ月の間で1日受け取っただけで、年金は1ヶ月分停止される。雇用保険を受け取っていない期間がある場合は、年金については日割り計算をして受け取れるよう制度を改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

6	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくして欲しい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
7	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
8	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が15件ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～9に制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等を取りまとめて発表しています。

(照会先)  
サービス推進部  
お客様の声グループ長 高水 徹  
お客様の声グループ 海野 崇  
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)